

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber pendapatan terbesar negara, terutama di Indonesia. Pajak juga diartikan sebagai pembayaran yang tidak mendapatkan layanan langsung yang bisa ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Permadi & Mauludi AC, 2023). Pertumbuhan negara akan meningkat jika masyarakat sebagai Wajib Pajak (WP) memenuhi kewajiban dalam membayar pajak. Selain itu pajak memiliki peran penting dalam pembangunan untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat. Manfaat yang didapat dari pajak adalah layanan pendidikan, transportasi, kesehatan, serta sarana dan prasarana umum. Pentingnya peran pajak dalam pembangunan membutuhkan peningkatan dalam penerimaan pajak.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai lembaga pemerintah yang mengumpulkan penerimaan pajak negara melakukan perubahan dengan meluncurkan program atau aplikasi perpajakan yang berbasis digital untuk memberikan kemudahan layanan kepada masyarakat dan juga menyederhanakan proses layanan. *E-Filing* adalah layanan pajak yang berbasis teknologi informasi yang diluncurkan oleh DJP untuk melayani pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan langsung di situs www.pajak.go.id. Penggunaan *e-Filing* didukung

oleh Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9 Tahun 2018 tentang kewajiban penggunaan *e-Filing*.

Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh setiap Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Berdasarkan informasi dari Kementerian Keuangan (2023) menyampaikan bahwa harapan dari penggunaan *e-Filing* adalah untuk mempercepat pelaporan serta meningkatkan kualitas layanan perpajakan. Dengan demikian, sistem *e-Filing* dapat dianggap sebagai inovasi yang mendukung layanan perpajakan berbasis digital. Namun dalam pelaksanaannya banyak WPOP yang menghadapi berbagai tantangan dalam penggunaan *e-Filing* khususnya bagi WPOP yang kurang menguasai teknologi dan aspek perpajakan. Ini bertentangan dengan tujuan reformasi pajak di bidang teknologi informasi dan data.

Dalam rangka mendukung masyarakat, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui KPP Pratama Tegal dan *Tax Center* Politeknik Harapan Bersama menyediakan layanan bantuan perpajakan melalui program Relawan Pajak Untuk Negeri (Renjani) yang berpartisipasi dalam layanan, pendidikan, dan sosialisasi pajak melalui asistensi penggunaan *E-Filing* untuk melaporkan SPT Tahunan WPOP melalui DJP *online*. Renjani yang terlibat dalam program ini adalah mahasiswa yang telah dilatih mengenai cara pengisian SPT menggunakan *e-Filing*. Pratami (2022) mengungkapkan bahwa relawan pajak berkontribusi dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk melaporkan

pajak secara mandiri lewat asistensi yang diberikan. Dengan adanya kemudahan untuk melapor SPT secara *online* melalui *e-Filing*, sebagian Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) sudah mampu melakukan pelaporan secara mandiri.

Efektivitas dan efisiensi adalah dua hal yang sangat penting dalam menilai seberapa sukses program asistensi pelaporan SPT Tahunan oleh Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani). Analisis mengenai efektivitas menunjukkan sejauh mana program ini mencapai tujuannya, yaitu meningkatkan pemahaman dan kemandirian WPOP dalam menggunakan *e-Filing*. Di sisi lain, efisiensi berhubungan dengan seberapa baik proses bantuan dilakukan dengan memanfaatkan waktu, tenaga, dan teknologi yang ada. Maka dari itu, penilaian terhadap kedua aspek ini menjadi dasar penting dalam mengevaluasi program Renjani, sambil memberikan gambaran yang objektif mengenai manfaat dan tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya di lapangan.

Fenomena yang terjadi dalam pelaporan SPT Tahunan melalui *e-Filing* di KPP Pratama Tegal adalah masih banyaknya Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang belum mampu melaporkan secara mandiri, meskipun sistem *e-Filing* telah dirancang untuk dapat digunakan secara fleksibel dan *online*. Tantangan yang sering dihadapi WPOP di KPP Pratama Tegal adalah mengalami kesulitan ketika pengisian SPT di *e-Filing*, tidak mendapatkan verifikasi email untuk login akun DJP, lupa password akun DJP, dan kendala teknis lainnya. Darmayasa et.al (2020) menemukan bahwa mayoritas WPOP

kesulitan memahami proses pengisian *e-Filing*, terutama mereka yang memiliki kemampuan digital yang terbatas. Hal tersebut mengharuskan WPOP yang akan melapor SPT Tahunan datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdekat. Salah satu WPOP yang diwawancarai peneliti menyatakan bahwa masih kebingungan dalam pengisian *e-Filing* terkait bagian-bagian mana saja yang harus diisi karena baru pertama kali melakukan pelaporan SPT Tahunan dan memutuskan untuk datang ke kantor daripada terjadi kesalahan pengisian *e-Filing*.

Fenomena ini menunjukkan bahwa tujuan digitalisasi pelayanan pajak belum sepenuhnya tercapai. Meskipun *e-Filing* dirancang untuk pelaporan mandiri, dalam praktiknya masih memerlukan pendampingan intensif. Di sinilah muncul permasalahan apakah asistensi yang diberikan benar-benar efektif dalam meningkatkan pemahaman dan kemandirian WPOP, serta apakah proses asistensinya efisien dari segi waktu, tenaga, dan sumber daya relawan. Dari uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Efektifitas dan Efisiensi Asistensi Penggunaan *e-Filing* dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Melalui DJP *Online* Oleh Relawan Pajak Untuk Negeri (Renjani) di KPP Pratama Tegal”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana efektivitas asistensi oleh Relawan Pajak Untuk Negeri (Renjani) dalam membantu Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) melaporkan SPT Tahunan melalui *e-Filing* di KPP Pratama Tegal?
2. Bagaimana efisiensi pelaksanaan asistensi Relawan Pajak Untuk Negeri (Renjani) dalam membantu Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) baik dari segi waktu maupun sumber daya yang digunakan di KPP Pratama Tegal?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui efektivitas asistensi yang diberikan oleh Relawan Pajak Untuk Negeri (Renjani) dalam membantu Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) melaporkan SPT Tahunan melalui *e-Filing* di KPP Pratama Tegal.
2. Untuk mengetahui efisiensi program asistensi Relawan Pajak Untuk Negeri (Renjani) dalam mendukung proses pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) melalui *e-Filing* di KPP Pratama Tegal.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan referensi dalam bidang perpajakan, khususnya mengenai sejauh mana efektivitas dan efisiensi program asistensi penggunaan *e-Filing* untuk pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) oleh Relawan Pajak Untuk Negeri (Renjani). Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih terhadap pengembangan teori mengenai fungsi Renjani dalam memperdalam pemahaman kemandirian WPOP dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara digital.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagi Politeknik Harapan Bersama

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi serta dapat memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya yang akan mengambil objek penelitian yang sama.

2. Bagi DJP dan KPP Pratama Tegal

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi program Renjani, menyusun kebijakan pelayanan pajak digital yang lebih baik, serta mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang ada.

3. Bagi Renjani

Para Relawan Pajak Untuk Negeri (Renjani) diharapkan akan mendapatkan manfaat berupa panduan standar dalam memberikan asistensi, identifikasi area peningkatan kompetensi, serta pengalaman berharga untuk pengembangan karir relawan.

4. Bagi WPOP

Adapun bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kemudahan akses pelaporan SPT Tahunan, memberikan edukasi bertahap menuju kemandirian pelaporan, serta memperbaiki kualitas layanan asistensi di KPP Pratama Tegal.

1.5 Batasan Masalah

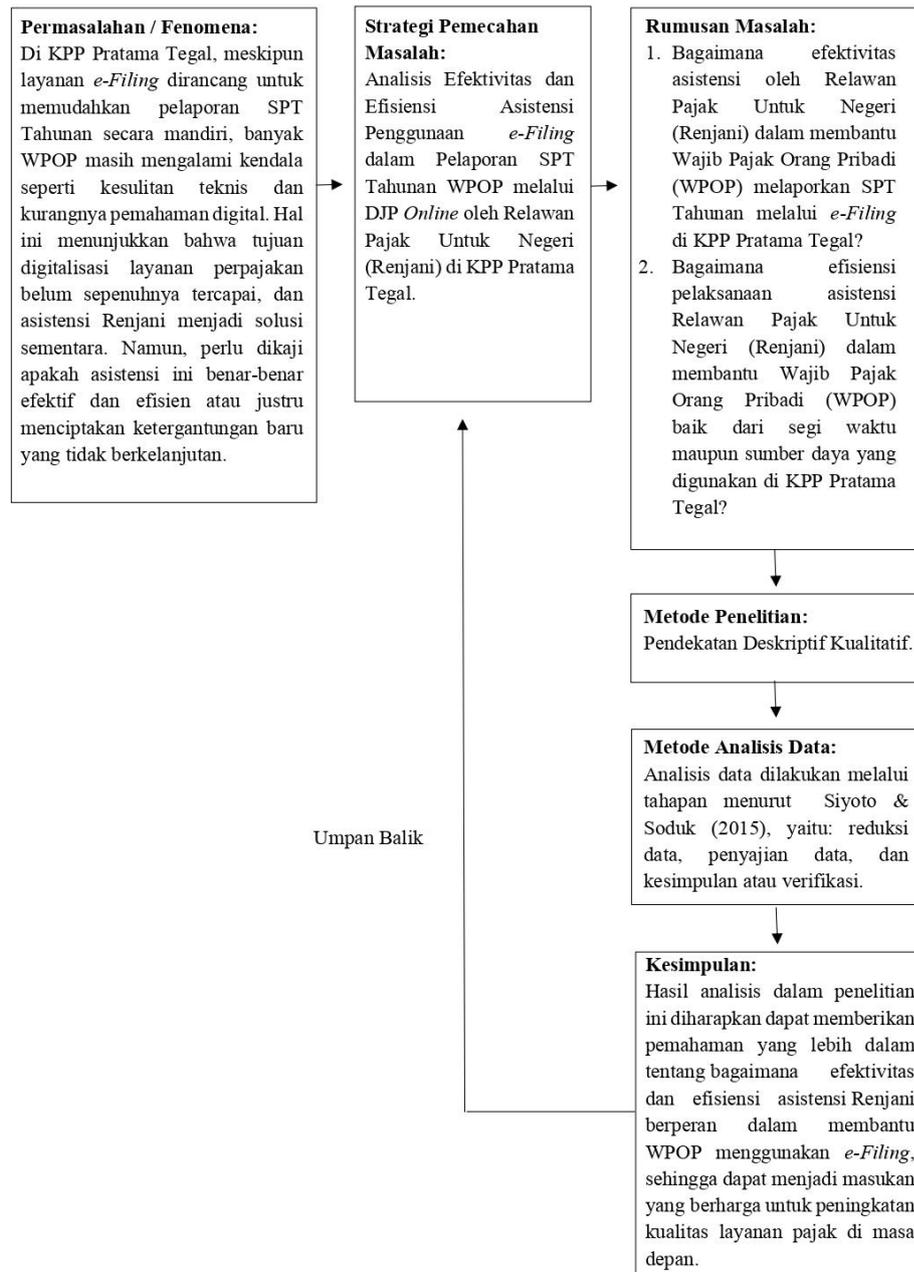
Berdasarkan fokus tujuan penelitian ini mengenai bagaimana efektivitas dan efisiensi asistensi penggunaan *e-Filing* untuk pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi yang dilakukan oleh Relawan Pajak Untuk Negeri (Renjani), maka peneliti membatasi masalah pada dua aspek penting. Pertama, efektivitas asistensi yang diberikan oleh Renjani dalam mendukung Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam pengisian dan pelaporan SPT Tahunan. Kedua, efisiensi dalam pemanfaatan waktu dan sumber daya selama proses asistensi. Penelitian ini juga membatasi subjek penelitian pada WPOP yang menerima asistensi di KPP Pratama Tegal, Renjani yang memberikan asistensi,

dan pihak KPP yang mendampingi proses asistensi. Penelitian ini juga membatasi waktu penelitian yaitu pada bulan Februari sampai Juni 2025.

1.6 Kerangka Berpikir

Fenomena yang terjadi di KPP Pratama Tegal, yaitu meskipun layanan *e-Filing* dirancang untuk memudahkan pelaporan SPT Tahunan secara mandiri, banyak WPOP masih mengalami kendala seperti kesulitan teknis dan kurangnya pemahaman digital. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan digitalisasi layanan perpajakan belum sepenuhnya tercapai, dan asistensi Renjani menjadi solusi sementara. Namun, perlu dikaji apakah asistensi ini benar-benar efektif dan efisien atau justru menciptakan ketergantungan baru yang tidak berkelanjutan. Perumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini yaitu bagaimana efektivitas asistensi oleh Renjani dalam membantu WPOP melaporkan SPT Tahunan melalui *e-Filing* di KPP Pratama Tegal dan bagaimana efisiensi pelaksanaan asistensi Renjani dalam membantu WPOP baik dari segi waktu maupun sumber daya yang digunakan di KPP Pratama Tegal. Penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan menggunakan tahapan menurut Siyoto & Soduk (2015), yaitu Reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan atau verifikasi. Setelah analisis maka dapat diketahui hasil pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana efektivitas dan efisiensi asistensi Relawan Pajak untuk Negeri (Renjani) berperan dalam membantu WPOP menggunakan *e-Filing*, sehingga dapat menjadi masukan

yang berharga untuk peningkatan kualitas layanan pajak di masa depan. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat dilakukan penyederhanaan menggunakan kerangka berpikir penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini, dibuat sistematika penulisan agar mudah dipahami dan memberikan gambaran kepada pembaca mengenai tugas akhir ini. Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagian awal

Bagian awal berisi sampul depan dan halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian Tugas Akhir (TA), halaman lembar pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah untuk kepentingan akademis, halaman persembahan, halaman motto, prakata, abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, dan daftar lampiran.

2. Bagian isi Tugas Akhir

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, kerangka berpikir, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi landasan teori yang memuat penjelasan mengenai konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian. Teori-teori tersebut dikutip dari beberapa literatur. Pada bab ini juga memuat penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi lokasi penelitian, waktu penelitian, jenis data, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan yang disajikan secara lugas dan jelas dengan disertakan teori yang mendukung.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan berisi garis besar kesimpulan yang diambil dari inti hasil penelitian serta saran dari peneliti yang diharapkan dapat berguna bagi instansi atau perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi tentang daftar buku atau literatur yang berkaitan dengan penelitian dan mendukung penelitian tugas akhir secara lengkap.

3. Bagian akhir

LAMPIRAN

Lampiran berisi informasi tambahan yang mendukung kelengkapan laporan, antara lain surat keterangan telah melaksanakan penelitian dari tempat penelitian, buku bimbingan, spesifikasi teknis, serta data - data lain yang diperlukan.